



## Toimeentulotukihakemusten käsittelyajat huhtikuussa 2016

### Päälöydökset

- Huhtikuussa 2016 kunnat saivat käsiteltäväkseen noin 145 500 toimeentulotukihakemusta.
- Toimeentulotuen käsittelyaikojen noudattaminen lain mukaisissa määräajoissa näyttää vakiintuneen.
- Aiemmasta poiketen käsittelyajat eivät enää nopeatuneet kaupunkimaisten kuntien osalta.
- Eräillä kaupungeilla oli edelleen ongelmia toimeentulotuen käsittelyaikojen seurannan ja raportoinnin osalta, mistä voi lukea tarkemmin raportin laatuselosteesta.

### Toimeentulotukihakemusten käsittelyajat vakiintuneet

Huhtikuussa 2016 kunnat saivat käsiteltäväkseen noin 145 500 toimeentulotukihakemusta.

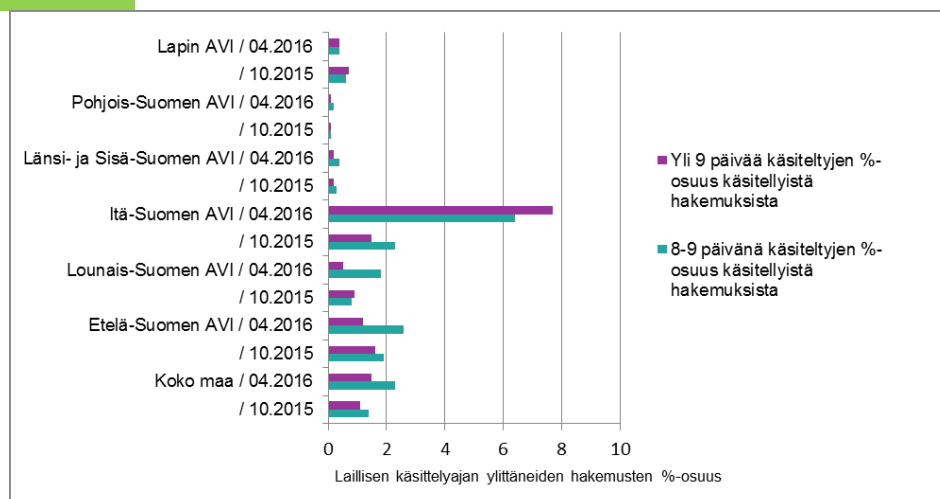
Huhtikuun 2016 toimeentulotukihakemuksista kiireellisiä arvioitiin olevan noin 11 prosenttia, mikä oli samaa tasoa kuin vuoden 2015 lokakuussa.

Lainmukaisten määräaikojen noudattaminen toimeentulotukihakemusten käsittelyssä on vakiintunut niin, että vain noin 3 prosentissa tapauksista lakisääteiset käsittelyajat ylittyivät. Huhtikuussa ylityksiä oli erityisesti eräissä kaupunkimaaisissa kunnissa, osittain erilaisten hakemusten käsittelyajan raportointikäytäntöjen vuoksi (vrt. alla Itä-Suomen AVIn luvut).

Huhtikuussa 2016 lisäselvityksiä pyydettiin noin 11 prosenttiin toimeentulotukihakemuksista. Lisäselvityspyynnöt lähetettiin lakisääteisen seitsemän arkipäivän määräajassa 96 prosentissa tapauksista, kun puoli vuotta aiemmin osuus oli 98 prosenttia.

Toimeentulotuen asiakas pääsi pyytäessään henkilökohtaisiin keskusteluihin sosiaalityöntekijän tai -ohjaajan kanssa seitsemän päivän määräajassa noin 80 prosentissa kunnista. Tilanne on pysynyt lähes samana vuoden ajan.

Kuvio 1. Toimeentulotuen laillisen käsittelyajan ylittäneiden hakemusten osuus aluehallintovirastoittain lokakuussa 2015 ja huhtikuussa 2016.



**Hannele Tanhua**  
+358 29 524 6126  
hannele.tanhua(at)thl.fi

**Sirkka Kiuru**  
+358 29 524 7099  
sirkka.kiuru(at)thl.fi



ISSN 2342-9070

# Käsitteet ja määritelmät

## Toimeentulotukihakemusten käsittelyajat

**Toimeentulotuella** tarkoitetaan toimeentulotukilain ([1412/1997](#)) mukaan kunnan varoista suoritettua sosiaali-huoltoon kuuluvaa viimesijaista tukea kotitaloudelle silloin, kun käytettävissä ei ole tavanomaisia tuloja tai toimeentuloa turvaavia etuuksia tai ne eivät riitä turvaamaan henkilön ja perheen ihmisarvoisen elämän kan-nalta vähintään välttämätöntä toimeentuloa.

**Toimeentulotuki muodostuu** seuraavista eri tukimuodoista: perustoimeentulotuki, täydentävä toimeentulotu-ki ja ehkäisevä toimeentulotuki sekä kuntouttavaan työtoimintaan osallistuville maksettu toimintaraha ja mat-kakorvaukset. Pakolaisille, paluumuuttajille ja turvapaikan hakijoille annettu toimeentulotuki jätettiin huhti-kuun 2014 tiedonkeruun vaiheessa tilaston ulkopuolelle siltä osin, kun toimeentulotuki korvataan kokonaan valtion varoista. Tämä määrittely muutettiin lokakuun 2014 tiedonkeruusta lähtien. Ahvenanmaan itsehallinto-lain ([1144/1991](#)) perusteella Ahvenanmaa on jätetty tämän tilastoinnin ulkopuolelle.

**Hakemuksen käsittelyaika:** Asiakkaan jätettyä toimeentulotukihakemuksen kunnan on tehtävä toimeentulo-tukea koskeva päätös viivytyksettä, kuitenkin viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä hakemuksen saapumisesta.

**Kiireellisen hakemuksen käsittelyaika:** Kiireellisessä tapauksessa päätös on tehtävä käytettävissä olevien tie-tojen perusteella samana tai viimeistään seuraavana arkipäivänä hakemuksen saapumisesta.

**Lisäselvityspyyntö:** Jos hakemus on puutteellinen, asiakkaalle on viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä ha-kemuksen saapumisesta annettava tai lähetettävä yksilöity kehoitus hakemuksen täydentämiseksi määrääjas-sa.

**Henkilökohtainen keskustelu:** Toimeentulotukiasiakkaalla on oikeus päästä keskustelemaan henkilökohtaisesti (puhelimitse tai järjestetyn tapaamisen avulla) sosiaalityöntekijän/sosiaaliohjaajan kanssa viimeistään seitse-mäntenä arkipäivänä sen jälkeen, kun asiakas on tätä pyytänyt.

**Kuntaryhmä:** Kuntien tiedot on kerätty 1.1.2016 toteutuneiden kuntaliitosten perusteella. Tilastossa käytetään Tilastokeskuksen vuoden [2016 alueluokitusta](#), jossa kunnat jaetaan taajamaväestön osuuden ja suurimman taajaman väkiluvun perusteella *kaupunkimaisiin kuntiin* (väestöstä vähintään 90 prosenttia asuu taajamissa tai suurimman taajaman väkiluku on vähintään 15 000), *taajaan asuttuihin kuntiin* (väestöstä 60–90 prosenttia asuu taajamissa ja suurimman taajaman väkiluku on 4 000–15 000) ja *maaseutumaisiin kuntiin* (väestöstä alle 60 prosenttia asuu taajamissa ja suurimman taajaman väkiluku on alle 15 000 tai väestöstä vähintään 60 pro-senttia mutta alle 90 prosenttia asuu taajamissa ja suurimman taajaman väkiluku on alle 4 000). Vuonna 2016 enemmän kuin kaksi kolmesta suomalaisesta asui kaupunkimaisissa kunnissa ja vajaa kuudes joko taajaan asu-tuissa tai maaseutumaisissa kunnissa.

**Maakunnat.** Tilastossa käytetään Tilastokeskuksen vuoden 2016 alueluokitusta.

**Aluehallintovirastot.** Tilastoissa käytetään Tilastokeskuksen vuoden 2016 alueluokitusta.

**Kunnat.** Tilastossa käytetään Tilastokeskuksen vuoden 2016 alueluokitusta, jonka perusteella Manner-Suomessa oli 297 kuntaa.

**Väestösuhteutus.** Vuoden 2014 huhtikuun väestösuhteutus kohdistui edellisen vuoden viimeiseen päivän vä-estöön, minkä jälkeen suhteutus tapahtuu aina seurantajakson viimeisen viikon väestön suhteen.

## Liitetaulukot

Liitetaulukko 1. Toimeentulotukihakemusten lukumäärät maakunnittain lokakuu 2015 huhtikuu 2016.

Liitetaulukko 2. Toimeentulotuen käsittelyajat maakunnittain lokakuu 2015 ja huhtikuu 2016.

Liitetaulukko 3. Toimeentulotukihakemuksiin liittyvien lisäselvityspyyntöjen lukumäärä maakunnittain lokakuu 2015 ja huhtikuu 2016.

Liitetaulukko 4. Toimeentulotuen käsittelyajat maakunnittain ja kunnittain lokakuu 2015 ja huhtikuu 2016.

Liitetaulukko 1. Toimeentulotukihakemusten lukumäärät maakunnittain lokakuu 2015 ja huhtikuu 2016

	10.2015				04.2016			
	Toimeentulotuki- hakemukset yhteensä	Yht. hakem, muutos edelliseen seurantajaksoon (%)	Yht. hakemuksia / 1000 asukasta	Kiireellisten hakemusten %- osuus hakemuksista yht.	Toimeentulotuki- hakemukset yhteensä	Yht. hakem, muutos edelliseen seurantajaksoon (%)	Yht. hakemuksia / 1000 asukasta	Kiireellisten hakemusten %- osuus hakemuksista yht.
<b>Maakunta</b>								
Uusimaa	55 897	10,8	34,5	25,7	53 074	-5,1	32,6	22,9
Varsinais-Suomi	10 723	0,3	22,6	2,0	11 011	2,7	23,2	1,4
Satakunta	4 880	-2,6	21,9	1,7	5 016	2,8	22,5	3,2
Kanta-Häme	5 231	2,2	29,9	1,6	5 146	-1,6	29,5	2,1
Pirkanmaa	12 473	6,9	24,6	2,1	11 545	-7,4	22,8	2,9
Päijät-Häme	5 151	-6,4	25,5	4,7	5 390	4,6	26,7	5,4
Kymenlaakso	4 341	-5,1	24,3	2,0	4 213	-2,9	23,6	2,3
Etelä-Karjala	2 249	-4,3	17,1	0,0	2 341	4,1	17,9	2,7
Etelä-Savo	3 493	-3,0	23,2	3,0	3 526	0,9	23,5	4,3
Pohjois-Savo	5 492	0,8	22,1	3,2	5 669	3,2	22,9	3,1
Pohjois-Karjala	6 609	-13,1	40,1	13,5	6 259	-5,3	38,0	16,6
Keski-Suomi	7 248	-5,9	26,3	2,4	7 435	2,6	27,0	2,7
Etelä-Pohjanmaa	3 393	-2,1	17,6	2,6	3 454	1,8	17,9	2,6
Pohjanmaa	2 818	-1,5	15,5	1,7	2 892	2,6	15,9	2,6
Keski-Pohjanmaa	927	-4,8	13,4	0,3	995	7,3	14,4	0,5
Pohjois-Pohjanmaa	8 980	0,5	21,9	3,0	10 250	14,1	25,0	4,0
Kainuu	3 159	-3,4	41,9	5,1	3 068	-2,9	40,8	5,1
Lappi	4 276	-2,1	23,6	2,5	4 207	-1,6	23,3	18,3
<b>Koko maa</b>	<b>147 340</b>	<b>2,6</b>	<b>27,0</b>	<b>11,8</b>	<b>145 491</b>	<b>-1,3</b>	<b>26,6</b>	<b>11,3</b>

Liitetaulukko 2. Toimeentulotuen käsittelyajat maakunnittain lokakuu 2015 ja huhtikuu 2016

	10.2015				04.2016			
	0-7 päivänä	8-9 päivänä	Yli 9 päivää	Käsiteltyjen	0-7 päivänä	8-9 päivänä	Yli 9 päivää	Käsiteltyjen
	käsiteltyjen	käsiteltyjen	käsiteltyjen	hakemusten	käsiteltyjen	käsiteltyjen	käsiteltyjen	hakemusten
	%-osuus käs.	%-osuus käs.	%-osuus käs.	määrä	%-osuus käs.	%-osuus käs.	%-osuus käs.	määrä
	hak. yht.	hak. yht.	hak. yht.	yhteensä	hak. yht.	hak. yht.	hak. yht.	yhteensä
<b>Maakunta</b>								
Uusimaa	95,8	2,4	1,9	55 807	96,0	2,6	1,3	52 978
Varsinais-Suomi	98,0	0,9	1,1	10 439	98,5	1,3	0,2	10 665
Satakunta	98,8	0,7	0,4	4 860	95,7	3,1	1,2	4 876
Kanta-Häme	97,6	1,0	1,4	5 191	89,2	7,9	2,9	5 146
Pirkanmaa	99,4	0,5	0,2	12 337	99,5	0,2	0,3	11 438
Päijät-Häme	99,7	0,2	0,1	5 151	99,8	0,2	0,0	5 383
Kymenlaakso	99,8	0,2	0,0	4 203	99,2	0,7	0,0	4 201
Etelä-Karjala	99,6	0,4	0,0	2 249	99,7	0,3	0,0	2 341
Etelä-Savo	98,1	1,6	0,3	3 490	87,1	11,4	1,5	3 511
Pohjois-Savo	99,1	0,4	0,5	5 308	98,2	1,0	0,9	5 610
Pohjois-Karjala	93,0	4,1	2,9	6 609	74,3	8,3	17,3	6 257
Keski-Suomi	100,0	0,0	0,0	7 179	99,7	0,2	0,1	7 369
Etelä-Pohjanmaa	99,6	0,1	0,2	3 388	98,2	1,6	0,2	3 448
Pohjanmaa	99,1	0,4	0,6	2 808	99,0	0,7	0,3	2 886
Keski-Pohjanmaa	100,0	0,0	0,0	922	100,0	0,0	0,0	995
Pohjois-Pohjanmaa	99,8	0,1	0,0	8 878	99,8	0,2	0,0	10 085
Kainuu	99,7	0,1	0,2	3 127	99,4	0,2	0,4	2 996
Lappi	98,7	0,6	0,7	4 211	99,2	0,4	0,4	4 181
Koko maa	97,6	1,4	1,1	146 157	96,2	2,3	1,5	144 366

Liitetaulukko 3. Toimeentulotukihakemuksiin liittyvien lisäselvityspyyntöjen lukumäärä maakunnittain lokakuu 2015 ja huhtikuu 2016

	10.2015		04.2016	
	Lisäselvityspyyntöjen määrä yhteensä	7 päivän ylittäneiden %- osuus pyynnöistä yhteensä	Lisäselvityspyyntöjen määrä yhteensä	7 päivän ylittäneiden %- osuus pyynnöistä yhteensä
<b>Maakunta</b>				
Uusimaa	6 331	2,7	5 687	6,2
Varsinais-Suomi	1 419	3,1	1 354	0,2
Satakunta	2 811	3,1	440	15,7
Kanta-Häme	591	1,9	383	12,5
Pirkanmaa	1 767	2,5	1 610	2,4
Päijät-Häme	669	0,0	553	8,3
Kymenlaakso	921	0,0	875	1,0
Etelä-Karjala	380	0,5	338	0,0
Etelä-Savo	382	3,9	350	12,3
Pohjois-Savo	786	0,9	687	1,7
Pohjois-Karjala	270	4,1	297	17,8
Keski-Suomi	475	0,0	526	0,4
Etelä-Pohjanmaa	312	0,3	240	0,8
Pohjanmaa	292	4,5	292	4,1
Keski-Pohjanmaa	48	0,0	48	0,0
Pohjois-Pohjanmaa	739	0,4	1 739	0,0
Kainuu	531	0,4	485	0,6
Lappi	503	0,8	413	1,2
<b>Koko maa</b>	<b>19 227</b>	<b>2,2</b>	<b>16 317</b>	<b>4,3</b>

Liitetaulukko 4. Toimeentulotuen käsittelyajat maakunnittain ja kunnittain lokakuu 2015 ja huhtikuu2016

			10.2015				04.2016			
			0-7 päivänä	8-9 päivänä	Yli 9 päivää	Käsiteltyjen	0-7 päivänä	8-9 päivänä	Yli 9 päivää	Käsiteltyjen
			käsiteltyjen	käsiteltyjen	käsiteltyjen	hakemusten	käsiteltyjen	käsiteltyjen	käsiteltyjen	hakemusten
			%-osuus	%-osuus	%-osuus	määrä	%-osuus	%-osuus	%-osuus	määrä
			käs. hak.	käs. hak.	käs. hak.	yhteensä	käs. hak.	käs. hak.	käs. hak.	yhteensä
Alue			yht.	yht.	yht.		yht.	yht.	yht.	
Etelä-Suomen AVI	Kaupunkimaiset kunnat	Espoo	96,1	1,4	2,5	7 342	96,6	2,7	0,8	6 652
		Forssa	100	0	0	481	99,1	0,7	0,2	461
		Hamina	100	0	0	458	100	0	0	348
		Hanko	98,7	0	1,3	234	99,6	0	0,4	241
		Heinola	98,6	1,1	0,4	553	98,9	1,1	0	546
		Helsinki	94,4	3,4	2,3	25 993	94,3	3,7	2	24 000
		Hollola	99,7	0,3	0	303	100	0	0	378
		Hyvinkää	93,2	6,6	0,2	1 146	100	0	0	1 136
		Hämeenlinna	96,2	1,3	2,5	2 712	84,9	10,6	4,4	2 611
		Imatra	100	0	0	458	100	0	0	407
		Järvenpää	99,2	0,5	0,3	1 394	98,3	1,4	0,3	1 447
		Kauniainen	98,2	0,9	0,9	112	100	0	0	130
		Kerava	94,2	0,7	5,1	1 156	93,5	2,4	4,1	1 153
		Kirkkonummi	97,6	1	1,4	984	91,3	4,8	3,9	1 048
		Kotka	100	0	0	1 514	99,9	0,1	0	1 560
		Kouvola	99,7	0,3	0	1 965	98,5	1,4	0,1	1 975
		Lahti	99,9	0,1	0,1	3 627	99,9	0,1	0	3 733
		Lappeenranta	99,3	0,6	0,1	1 465	99,6	0,4	0	1 594
		Lohja	99,4	0,2	0,3	1 207	100	0	0	1 219
		Nurmijärvi	95,7	4,2	0,2	621	98,3	1,7	0	654
		Porvoo	99,3	0,1	0,6	1 929	97	2,3	0,7	1 975
		Riihimäki	98	1,6	0,4	948	83,3	13,5	3,2	947
		Tuusula	82,2	12,4	5,4	590	98,6	1,1	0,3	635
		Vantaa	99,3	0,6	0	10 279	99,5	0,4	0,1	9 824
	Taajaan asutut kunnat	Kunnat	96,6	2	1,4	67 471	96,1	2,6	1,2	64 674
		Asikkala	100	0	0	121	100	0	0	101
		Hattula	100	0	0	132	100	0	0	128
		Janakkala	99,2	0,2	0,6	496	100	0	0	513
		Karkkila	98,6	1	0,3	290	96,3	3,3	0,4	243
		Loviisa	99,4	0	0,6	344	97	3	0	332
		Mäntsälä	96,5	0	3,5	229	98,9	0	1,1	263
		Orimattila	100	0	0	297	100	0	0	365
		Raasepori	92,2	4,2	3,6	645	97,9	1	1,1	623
		Sipoo	31,1	12,9	56	209	55,4	28,7	15,8	303
		Vihti	99	0,9	0,1	802	96	3,7	0,3	775
		Kunnat	93,8	1,8	4,3	3 565	94,5	3,8	1,7	3 646
	Maaseutumaiset kunnat	Askola	95,6	4,4	0	45	100	0	0	47
		Hartola	100	0	0	78	100	0	0	67
		Hausjärvi	100	0	0	107	100	0	0	141
		Humppila	100	0	0	34	100	0	0	32
		Iitti	98,3	0,9	0,9	116	100	0	0	138
		Inkoo	100	0	0	55	100	0	0	66
		Jokioinen	100	0	0	89	100	0	0	96
		Kärkölä	100	0	0	69	100	0	0	93
		Lapinjärvi	100	0	0	49	97,8	2,2	0	46
		Lemi	100	0	0	27	100	0	0	41
		Loppi	100	0	0	103	100	0	0	107
		Luumäki	100	0	0	47	100	0	0	35
		Miehikkälä	100	0	0	46	100	0	0	40
		Myrskylä	100	0	0	27	100	0	0	36
		Padasjoki	100	0	0	27	100	0	0	34
		Parikkala	100	0	0	74	100	0	0	74
		Pornainen	100	0	0	30	100	0	0	33
		Pukkila	100	0	0	15	100	0	0	14
		Pyhtää	97,7	2,3	0	43	98,6	1,4	0	73
		Rautjärvi	100	0	0	37	100	0	0	35
		Ruokolahti	100	0	0	54	100	0	0	52

Alue		10.2015				04.2016				
		0-7 päivänä	8-9 päivänä	Yli 9 päivää	Käsiteltyjen	0-7 päivänä	8-9 päivänä	Yli 9 päivää	Käsiteltyjen	
		käsiteltyjen	käsiteltyjen	käsiteltyjen	hakemusten	käsiteltyjen	käsiteltyjen	käsiteltyjen	hakemusten	
		%-osuus	%-osuus	%-osuus	määrä	%-osuus	%-osuus	%-osuus	määrä	
		käs. hak.	käs. hak.	käs. hak.	yhteensä	käs. hak.	käs. hak.	käs. hak.	yhteensä	
		yht.	yht.	yht.		yht.	yht.	yht.		
Lounais-Suomen AVI	Savitaipale	100	0	0	45	100	0	0	44	
	Siuntio	100	0	0	80	100	0	0	83	
	Sysmä	100	0	0	76	100	0	0	66	
	Taipalsaari	100	0	0	42	100	0	0	59	
	Tammela	100	0	0	68	100	0	0	72	
	Virolahti	100	0	0	61	100	0	0	67	
	Ypäjä	100	0	0	21	100	0	0	38	
	Kunnat	99,7	0,3	0,1	1 565	99,9	0,1	0	1 729	
	Kaupunkimaiset kunnat	Harjavalta	100	0	0	199	98,7	0,9	0,4	224
		Kaarina	100	0	0	618	100	0	0	599
	Taajaan asutut kunnat	Pori	98,3	1	0,7	2 218	91,7	6,3	2,1	2 224
		Raisio	96,5	3,2	0,3	1 157	91,7	7,8	0,5	1 307
		Rauma	100	0	0	832	100	0	0	861
		Salo	99,6	0,3	0,1	914	99,2	0,3	0,5	879
		Turku	97,6	0,7	1,7	5 250	99,5	0,4	0,1	5 353
		Kunnat	98,1	0,9	1	11 188	97,1	2,3	0,5	11 447
		Eura	92,9	7,1	0	155	99	0	1	192
		Huittinen	99,6	0	0,4	258	100	0	0	226
		Kankaanpää	100	0	0	162	100	0	0	156
		Laitila	100	0	0	153	100	0	0	200
		Lieto	99,5	0	0,5	211	100	0	0	211
		Loimaa	99,6	0,4	0	250	99,5	0,5	0	211
		Masku	100	0	0	58	96,4	3,6	0	56
		Naantali	99,8	0	0,2	415	99,5	0,2	0,2	404
		Nakkila	97,9	0	2,1	145	100	0	0	134
		Paimio	98,6	0	1,4	208	99,5	0	0,5	209
		Parainen	92,7	2,6	4,7	192	99,5	0,5	0	195
		Ulvila	99,6	0	0,4	266	97,5	1,4	1,1	281
		Uusikaupunki	99,3	0,7	0	284	100	0	0	292
		Kunnat	98,6	0,7	0,7	2 757	99,4	0,3	0,3	2 767
	Maaseutumaiset kunnat	Aura	100	0	0	52	100	0	0	68
		Eurajoki	100	0	0	73	100	0	0	70
		Honkajoki	100	0	0	19	100	0	0	20
		Jämijärvi	100	0	0	11	100	0	0	10
		Karvia	100	0	0	25	100	0	0	27
		Kemiönsaari	93,4	3,9	2,6	76	100	0	0	71
		Kokemäki	99	1	0	196	97,6	1	1,4	209
		Koski Tl	100	0	0	37	100	0	0	34
		Kustavi	100	0	0	18	100	0	0	17
		Luvia	100	0	0	45	100	0	0	43
		Marttila	100	0	0	29	100	0	0	27
		Merikarvia	100	0	0	55	96,9	1,6	1,6	64
		Mynämäki	99,2	0	0,8	119	100	0	0	108
		Nousiainen	100	0	0	38	100	0	0	40
		Oripää	100	0	0	20	100	0	0	20
		Pomarkku	100	0	0	21	100	0	0	17
		Pyhäranta	100	0	0	13	100	0	0	12
		Pöytyä	100	0	0	73	100	0	0	87
		Rusko	89,7	10,3	0	29	94,4	5,6	0	36
		Sauvo	100	0	0	28	100	0	0	33
		Siikainen	100	0	0	15	100	0	0	17
		Somero	100	0	0	136	97,8	0	2,2	138
		Säkylä	99,4	0	0,6	165	96	1	3	101
		Taivassalo	100	0	0	19	100	0	0	13
		Vehmaa	97,6	0	2,4	42	97,8	0	2,2	45
		Kunnat	99	0,6	0,4	1 354	98,7	0,5	0,8	1 327



			10.2015				04.2016			
			0-7 päivänä käsiteltyjen	8-9 päivänä käsiteltyjen	Yli 9 päivää käsiteltyjen	Käsiteltyjen hakemusten määrä	0-7 päivänä käsiteltyjen	8-9 päivänä käsiteltyjen	Yli 9 päivää käsiteltyjen	Käsiteltyjen hakemusten määrä
			%-osuus käs. hak. yht.	%-osuus käs. hak. yht.	%-osuus käs. hak. yht.	yhteensä	%-osuus käs. hak. yht.	%-osuus käs. hak. yht.	%-osuus käs. hak. yht.	yhteensä
Alue										
Itä-Suomen AVI	Kaupunkimaiset kunnat	Iisalmi	100	0	0	457	99,7	0	0,3	399
		Joensuu	89,8	6,1	4,1	3 936	59,4	13,2	27,4	3 878
		Kuopio	99,2	0,3	0,5	2 607	98,1	0,6	1,3	2 724
		Mikkeli	96,1	3,3	0,5	1 555	71,7	25,5	2,8	1 517
		Savonlinna	100	0	0	791	99,6	0	0,4	781
		Varkaus	99,8	0	0,2	561	99,7	0,2	0,2	602
	Taajaan asutut kunnat	Kunnat	95,1	3	1,8	9 907	79,2	9,2	11,6	9 901
		Kontiolahti	98,1	0,8	1,1	365	97,2	0,3	2,5	395
		Lieksa	96,6	0,3	3,1	716	100	0	0	456
		Nurmes	100	0	0	206	99,5	0	0,5	200
		Outokumpu	90,1	9,2	0,7	292	94	3,7	2,3	300
		Pieksämäki	99,2	0,8	0	373	99	1	0	384
		Siilinjärvi	99,4	0,6	0	359	93,3	5,9	0,8	375
		Suonenjoki	100	0	0	192	97,4	2,6	0	196
		Kunnat	97,4	1,5	1,1	2 503	97,2	1,9	0,9	2 306
		Maaseutumaiset kunnat	Enonkoski	100	0	0	32	100	0	0
	Heinävesi		100	0	0	121	100	0	0	117
	Hirvensalmi		96,8	1,6	1,6	63	83,1	8,5	8,5	59
	Ilomantsi		98,1	0	1,9	105	100	0	0	86
	Joroinen		100	0	0	58	100	0	0	66
	Juankoski		81,3	11,5	7,3	96	96,9	3,1	0	96
	Juuka		100	0	0	191	100	0	0	168
	Juva		100	0	0	96	100	0	0	111
	Kaavi		100	0	0	56	100	0	0	61
	Kangasniemi		100	0	0	88	100	0	0	90
	Keitele		100	0	0	50	100	0	0	71
	Kitee		100	0	0	216	98,2	0	1,8	227
	Kiuruvesi		100	0	0	125	99,2	0	0,8	127
	Lapinlahti		97,8	0,4	1,8	226	99,2	0,8	0	250
	Leppävirta		100	0	0	174	99,7	0,3	0	289
	Liperi		100	0	0	193	100	0	0	186
	Mäntyharju		99,2	0	0,8	133	98,9	0	1,1	174
	Pertunmaa		95,2	0	4,8	21	100	0	0	20
	Pielavesi		100	0	0	58	100	0	0	86
	Polvijärvi		100	0	0	175	100	0	0	168
	Puumala		100	0	0	21	83,3	16,7	0	30
	Rantasalmi		100	0	0	68	100	0	0	66
	Rautalampi		100	0	0	78	100	0	0	72
	Rautavaara		100	0	0	39	96,9	0	3,1	32
	Rääkkylä		98,1	0	1,9	53	100	0	0	38
	Sonkajärvi		100	0	0	69	100	0	0	78
	Sulkava		100	0	0	70	100	0	0	69
	Tervo		100	0	0	18	100	0	0	23
	Tohmajärvi		100	0	0	127	100	0	0	122
	Tuusniemi		100	0	0	52	81,1	7,5	11,3	53
	Valtimo		100	0	0	34	100	0	0	33
	Vesanto		100	0	0	41	100	0	0	31
	Vieremä		100	0	0	50	100	0	0	45
	Kunnat			99	0,4	0,6	2 997	98,8	0,6	0,6

			10.2015				04.2016			
			0-7 päivänä	8-9 päivänä	Yli 9 päivää	Käsiteltyjen	0-7 päivänä	8-9 päivänä	Yli 9 päivää	Käsiteltyjen
			käsiteltyjen	käsiteltyjen	käsiteltyjen	hakemusten	käsiteltyjen	käsiteltyjen	käsiteltyjen	hakemusten
			%-osuus	%-osuus	%-osuus	määrä	%-osuus	%-osuus	%-osuus	määrä
			käs. hak.	käs. hak.	käs. hak.	yhteensä	käs. hak.	käs. hak.	käs. hak.	yhteensä
Alue			yht.	yht.	yht.		yht.	yht.	yht.	
Länsi- ja Sisä-Suomen AVI	Kaupunkimaiset kunnat	Jyväskylä	100	0	0	4 315	99,9	0,1	0	4 366
		Kangasala	90,8	8,9	0,3	381	98,8	1,2	0	330
		Kaskinen	90	0	10	20	100	0	0	11
		Kokkola	100	0	0	576	100	0	0	620
		Lempäälä	98,9	0,6	0,6	361	99,1	0,3	0,6	329
		Nokia	99,7	0,2	0,2	631	99,4	0,6	0	685
		Pietarsaari	100	0	0	475	99,6	0,4	0	487
		Pirkkala	97,6	2,4	0	248	98,1	1,9	0	259
		Seinäjoki	99,7	0,3	0	1 243	99,8	0	0,2	1 272
		Tampere	100	0	0	6 952	100	0	0	5 743
		Vaasa	98,8	0,4	0,7	1 610	98,9	1	0,1	1 646
		Valkeakoski	100	0	0	440	98,5	0,9	0,6	664
	Taajaan asutut kunnat	Ylöjärvi	99,4	0,6	0	489	98,7	0,2	1,1	547
		Kunnat	99,6	0,3	0,1	17 741	99,6	0,3	0,1	16 959
		Akaa	95,8	1,2	3	573	97,6	0	2,4	575
		Hämeenkyrö	100	0	0	172	100	0	0	161
		Ikaalinen	100	0	0	156	100	0	0	162
		Ilmajoki	99,2	0	0,8	122	100	0	0	163
		Jämsä	100	0	0	480	98,9	1,1	0	446
		Kauhajoki	100	0	0	329	100	0	0	299
		Kauhava	100	0	0	261	100	0	0	288
		Keuruu	100	0	0	212	100	0	0	277
		Kurikka	99,7	0	0,3	333	99,2	0,8	0	378
		Maaseutumaiset kunnat	Laihia	100	0	0	135	98,6	1,4	0
	Lapua		97,8	0,4	1,9	268	79,2	19,7	1,2	259
	Laukaa		100	0	0	291	98,7	0,6	0,6	310
	Mustasaari		100	0	0	76	100	0	0	67
	Muurame		100	0	0	112	100	0	0	118
	Mänttä-		100	0	0	302	100	0	0	337
	Orivesi		100	0	0	208	100	0	0	176
	Parkano		100	0	0	113	95,1	0	4,9	102
	Sastamala		99,4	0,6	0	506	100	0	0	512
	Äänekoski		100	0	0	627	100	0	0	612
	Kunnat		99,3	0,2	0,5	5 276	98,4	1,2	0,4	5 387
	Maaseutumaiset kunnat		Alajärvi	100	0	0	203	98,5	0	1,5
		Alavus	100	0	0	253	100	0	0	299
		Evijärvi	100	0	0	31	100	0	0	27
		Halsua	100	0	0	17	100	0	0	12
		Hankasalmi	100	0	0	101	100	0	0	115
		Isojoki	100	0	0	33	94,4	5,6	0	18
		Isokyrö	98,6	1,4	0	74	100	0	0	77
		Joutsa	100	0	0	153	100	0	0	151
		Juupajoki	100	0	0	56	100	0	0	58
		Kannonkoski	100	0	0	17	100	0	0	21
		Kannus	100	0	0	123	100	0	0	145
		Karjajoki	100	0	0	19	100	0	0	32
		Karstula	100	0	0	86	100	0	0	81
		Kaustinen	100	0	0	73	100	0	0	71
Kihniö		100	0	0	34	97,6	0	2,4	42	
Kinnula		100	0	0	30	100	0	0	41	
Kivijärvi		100	0	0	29	100	0	0	28	
Konnevesi		100	0	0	65	100	0	0	52	
Korsnäs		100	0	0	18	100	0	0	12	
Kristiinankaup		100	0	0	66	100	0	0	58	
Kruunupyy	100	0	0	55	100	0	0	44		
Kuhmoinen	100	0	0	23	95	2,5	2,5	40		
Kuortane	100	0	0	33	100	0	0	41		
Kyyjärvi	100	0	0	13	93,8	6,3	0	16		
Lappajärvi	100	0	0	25	100	0	0	39		

		10.2015				04.2016			
		0-7 päivänä käsiteltyjen	8-9 päivänä käsiteltyjen	Yli 9 päivää käsiteltyjen	Käsiteltyjen hakemusten määrä yhteensä	0-7 päivänä käsiteltyjen	8-9 päivänä käsiteltyjen	Yli 9 päivää käsiteltyjen	Käsiteltyjen hakemusten määrä yhteensä
		%-osuus käs. hak. yht.	%-osuus käs. hak. yht.	%-osuus käs. hak. yht.		%-osuus käs. hak. yht.	%-osuus käs. hak. yht.	%-osuus käs. hak. yht.	
Alue									
	Lestijärvi	100	0	0	22	100	0	0	14
	Luhanka	100	0	0	6	100	0	0	5
	Luoto	100	0	0	11	100	0	0	23
	Maalahti	94,2	3,8	1,9	52	97,8	2,2	0	46
	Multia	100	0	0	13	100	0	0	16
	Närpiö	100	0	0	62	100	0	0	86
	Pedersören	100	0	0	50	100	0	0	61
	Perho	100	0	0	33	100	0	0	44
	Petäjävesi	100	0	0	83	100	0	0	93
	Pihtipudas	100	0	0	114	100	0	0	120
	Punkalaidun	100	0	0	65	100	0	0	67
	Pälkäne	100	0	0	103	94	0	6	83
	Ruovesi	100	0	0	52	100	0	0	58
	Saarijärvi	100	0	0	185	98,1	0	1,9	215
	Soini	100	0	0	20	100	0	0	13
	Teuva	100	0	0	81	100	0	0	77
	Toholampi	100	0	0	41	100	0	0	53
	Toivakka	100	0	0	26	98	0	2	49
	Urkala	100	0	0	259	100	0	0	299
	Uurainen	100	0	0	42	93	7	0	43
	Uusikaarlepyy	100	0	0	45	100	0	0	66
	Vesilahti	96,6	0	3,4	29	100	0	0	42
	Veteli	100	0	0	37	100	0	0	36
	Viitasaari	100	0	0	156	100	0	0	154
	Vimpeli	100	0	0	37	100	0	0	26
	Virrat	100	0	0	207	100	0	0	207
	Vöyri	98,3	0	1,7	59	87,7	0	12,3	57
	Ähtäri	100	0	0	97	100	0	0	80
	Kunnat	99,8	0,1	0,1	3 617	99,3	0,2	0,6	3 790
Pohjois-Suomen AVI	Kajaani	99,6	0,1	0,3	2 162	99,4	0,1	0,5	2 024
	Kempele	100	0	0	182	99,9	0,1	0	944
	Oulu	99,8	0,1	0	4 953	100	0	0	5 125
	Raahe	100	0	0	793	99,9	0,1	0	804
	Kunnat	99,8	0,1	0,1	8 090	99,8	0,1	0,1	8 897
	Taajaan asutut kunnat								
	Haapajärvi	100	0	0	135	99,3	0,7	0	145
	Ii	98,6	1,4	0	146	96,5	3,5	0	173
	Kalajoki	100	0	0	115	97,6	2,4	0	169
	Kuhmo	100	0	0	232	99,6	0	0,4	253
	Kuusamo	100	0	0	384	100	0	0	351
	Liminka	100	0	0	134	100	0	0	152
	Muhos	100	0	0	178	98,9	1,1	0	262
	Nivala	100	0	0	217	100	0	0	156
	Oulainen	100	0	0	85	100	0	0	97
	Suomussalmi	100	0	0	182	99,1	0,9	0	224
	Ylivieska	100	0	0	344	100	0	0	368
	Kunnat	99,9	0,1	0	2 152	99,3	0,7	0	2 350
	Maaseutumaiset kunnat								
	Alavieska	100	0	0	23	100	0	0	38
	Haapavesi	100	0	0	230	100	0	0	238
	Hailuoto	100	0	0	14	100	0	0	13
	Hyrnsalmi	100	0	0	79	100	0	0	55
	Kärsämäki	97,6	2,4	0	42	100	0	0	45
	Lumijoki	100	0	0	27	100	0	0	28
	Merijärvi	100	0	0	11	100	0	0	17
	Paltamo	100	0	0	107	97,2	1,8	0,9	109
	Pudasjärvi	99,4	0,6	0	174	99,5	0	0,5	191
	Puolanka	100	0	0	77	100	0	0	53
	Pyhäjoki	100	0	0	34	100	0	0	35
	Pyhäjärvi	98,9	0	1,1	93	98,3	0	1,7	116
	Pyhäntä	100	0	0	16	100	0	0	13

Alue		10.2015				04.2016			
		0-7 päivänä	8-9 päivänä	Yli 9 päivää	Käsiteltyjen	0-7 päivänä	8-9 päivänä	Yli 9 päivää	Käsiteltyjen
		käsiteltyjen	käsiteltyjen	käsiteltyjen	hakemusten	käsiteltyjen	käsiteltyjen	käsiteltyjen	hakemusten
		%-osuus	%-osuus	%-osuus	määrä	%-osuus	%-osuus	%-osuus	määrä
		käs. hak.	käs. hak.	käs. hak.	yhteensä	käs. hak.	käs. hak.	käs. hak.	yhteensä
		yht.	yht.	yht.		yht.	yht.	yht.	
Lapin AVI	Reisjärvi	100	0	0	33	100	0	0	25
	Ristijärvi	100	0	0	31	100	0	0	31
	Sievi	100	0	0	89	100	0	0	107
	Siikajoki	100	0	0	57	100	0	0	89
	Siikalatva	100	0	0	105	100	0	0	96
	Sotkamo	100	0	0	257	100	0	0	247
	Taivalkoski	98,9	1,1	0	89	96,6	1,1	2,3	88
	Tyrnävä	100	0	0	55	100	0	0	51
	Utajärvi	100	0	0	42	100	0	0	46
	Vaala	98,7	0	1,3	78	100	0	0	103
	Kunnat	99,7	0,2	0,1	1 763	99,5	0,2	0,3	1 834
	Kaupunkimaiset								
	Kemi	98,4	1,6	0	749	100	0	0	723
	Rovaniemi	99,9	0,1	0	1 474	99,6	0,3	0,1	1 337
	Tornio	95,6	0,9	3,4	639	97	1	2	709
	Kunnat	98,5	0,7	0,8	2 862	99,1	0,4	0,5	2 769
	Taajaan asutut								
	Kemijärvi	100	0	0	169	100	0	0	191
	Keminmaa	100	0	0	127	100	0	0	171
	Sodankylä	99,1	0,9	0	211	100	0	0	241
	Kunnat	99,6	0,4	0	507	100	0	0	603
	Maaseutumaiset								
	Enontekiö	89,5	0	10,5	38	95	5	0	20
	Inari	99,3	0	0,7	137	100	0	0	134
	Kittilä	100	0	0	89	100	0	0	69
	Kolari	100	0	0	49	100	0	0	60
	Muonio	100	0	0	7	100	0	0	7
	Pelkosenniemi	100	0	0	20	100	0	0	25
	Pello	100	0	0	50	96,7	0	3,3	61
	Posio	100	0	0	79	97,5	2,5	0	81
	Ranua	99,2	0,8	0	121	98,9	1,1	0	91
	Salla	100	0	0	61	100	0	0	75
	Savukoski	100	0	0	17	100	0	0	23
	Simo	100	0	0	33	100	0	0	34
	Tervola	100	0	0	37	100	0	0	42
	Utsjoki	86,2	3,4	10,3	29	100	0	0	13
	Ylitornio	100	0	0	75	100	0	0	74
	Kunnat	98,8	0,2	1	842	99,3	0,5	0,2	809

# Tiedonkeruulomake

## Toimeentulotuen käsittelyaikojen seuranta

Seurantajaksoon kuuluvat 1.4. – 30.4.2016 aikaväliä koskevat toimeentulotukihakemukset, joiden käsittelystä määritellään tarkemmin kysymyskohtaisesti. Kyselyyn pyydetään vastaukset 1.6.2016 mennessä.

Kysymykset kysymyslomakkeesta tai sen täyttämisestä voi osoittaa erikoissuunnittelija Hannele Tanhualle (etunimi.sukunimi@thl.fi tai 029 524 6126) tai suunnittelija Sirkka Kiurulle (etunimi.sukunimi@thl.fi tai 029 524 7099).

HUOM! Tiedot pyydetään toimittamaan kuntakohtaisesti, kaikkia toimeentulotukimuotoja ja hakemusten päätöksentekijöitä koskien. (Ei kuntayhtymittäin, yhteistoiminta-alueittain, eikä esimerkiksi vain perustoimeentulotukea tai etuuskäsittelijöitä koskien). THL julkaisee kunnittaiset tilastotiedot myös omilla verkkosivuillaan.

### Perustiedot

Kuntakoodi

Kunta

Vastaajan nimi

Vastaajan virka-asema

Sähköpostiosoite

Puhelinnumero

### 1. Toimeentulotukihakemusten lukumäärä seurantajakson aikana

Kysymyksessä 1a tarkastellaan kaikkien seurantajaksoa koskevien toimeentulotukihakemusten lukumäärää (mukaan lukien maahanmuuttajien toimeentulotukietuuksia koskevat hakemukset). Kysymyksessä 1b tarkastellaan seurantajaksoa koskevien ja kiireellisesti käsiteltyjen toimeentulotukihakemusten lukumäärää (toimeentulotukilain 14a § 1 mom.).

Tiedonkeruu seurantajaksoa koskevista hakemuksista päättyy hakemuksista tehtäviin toimeentulotukipäätöksiin tai lisäselvityspyyntöihin. Käsittelyaikojen seurannassa tiedonkeruu määritellään loppuvaksi seurantajakson jälkeisen kuukauden 15. päivänä.

1.a. Hakemusten lukumäärä yhteensä

1.b. Kaikista hakemuksista niiden lukumäärä, jotka käsiteltiin kiireellisinä

☐

kiireellisten hakemusten lukumäärää ei pystytä luotettavasti selvittämään asiakastietojärjestelmästä tai se perustuu arvioon

## 2. Toimeentulotukihakemusten käsittelyajat seurantajaksona

Hakemuksen käsittelyaika alkaa seuraavasta arkipäivästä, kun hakemus on kirjattu saapuneeksi. Käsittelyaika päättyy hakemuksen tai siihen liittyvän lisäselvityspyynnön vastauksen perusteella tehtyyn päätökseen. Lisäselvityspyynnön sisältävien hakemusten käsittelyaika lasketaan mukaan vain kerran. (toimeentulotukilain 14a § 1-4 mom.)”

Ennalta jätetyt hakemukset: Jos hakemus on tullut 7 arkipäivää tai aiemmin ennen hakemuskuukauden alkua, ja hakemus on käsitelty viimeistään hakemuskuukauden ensimmäisenä arkipäivänä, käsittelyajaksi laitetaan 2-7 arkipäivää (2b). Mikäli hakemus on käsitelty myöhemmin kuin hakemuskuukauden ensimmäisenä arkipäivänä, käsittelyaika ylittyy, ja se kirjataan luokkaan 2c tai 2d ylityksestä riippuen.

Seurantajaksona jätetyt hakemukset, joiden käsittely on tiedonkeruujakson lopulla kesken: Seurantajakson jälkeisen kuukauden 15. päivän jälkeen avoimeksi jääneet hakemukset kirjataan luokkaan 2.d. (pois lukien hakemukset, joihin odotetaan vielä lisäselvityksiä tiedonkeruujakson lopulla).

2.a. Hakemusten lukumäärä, joista päätös on tehty samana tai seuraavana arkipäivänä (0–1 päivää)

2.b. Hakemusten lukumäärä, joista päätös on tehty 2–7 arkipäivän kuluessa.

2.c. Hakemusten lukumäärä, joista päätös on tehty 8–9 arkipäivän kuluessa

2.d. Hakemusten lukumäärä, joista päätös on tehty 10 arkipäivän tai enemmän kuluessa tai käsittely on edelleen kesken.

## 3. Seurantajakson aikana tulleisiin hakemuksiin lähetetyt lisäselvityspyynnot

(toimeentulotukilain 14a § 4 mom).

Lisäselvityspyyntö on tuen hakijalle lähetetty yksilöity kehoitus hakemuksen täydentämiseksi määräajassa.

3.a. Niiden lisäselvityspyyntöjen lukumäärä, jotka on lähetetty lain mukaisessa seitsemän arkipäivän määräajassa

3.b. Niiden lisäselvityspyyntöjen lukumäärä, joiden lähettäminen on ylittänyt seitsemän arkipäivän lakisääteisen määräajan

## 4. Henkilökohtaiseen keskusteluun pääsy sosiaalityöntekijän tai -ohjaajan kanssa

Vastaajan arvio siitä, pääseekö toimeentulotukiasiakas keskustelemaan henkilökohtaisesti (puhelimitse tai järjestetyn tapaamisen avulla) sosiaalityöntekijän/sosiaali-ohjaajan kanssa viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä sen jälkeen, kun asiakas on tätä pyytänyt (vrt. toimeentulotukilain 14a § 5 mom.)?

☐

aina

☐

useimmiten

☐

joskus

☐

ei koskaan

## 5. Palaute, kommentit tai lisäselvitykset kysyttyihin kysymyksiin.

## Laatuseloste

Toimeentulotukihakemusten käsittelyajat -tilaston laatuselosteessa arvioidaan tilastokohtaisesti tilaston luotettavuutta ja sopivuutta eri käyttötarkoituksiin. Laatuselosteessa noudatetaan Suomen virallisen tilaston (SVT) suosituksia.

### Tilastotietojen relevanssi

Toimeentulotuen käsittelyaikoja koskeva tilasto sisältää tiedot toimeentulotuen lakisääteisten käsittelyaikojen toteutumisesta maakunnittain ja aluehallintovirastoalueittain. Tiedot kerätään kahden kuukauden (huhtikuu, lokakuu) poikkileikkausaineistona. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos (THL) toimittaa kuntakohtaiset tiedot Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle (Valvira) toimeentulotuen lakisääteisten määräaikojen toteutumisen valvontaa varten. Kuntakohtaiset tiedot julkaistiin ensi kerran lokakuun 2014 tiedonkeruun osalta. Tällöin kunnille osoitetussa tiedonkeruun saatekirjeessä mainittiin, että THL julkistaa tiedot kuntakohtaisesti.

Toimeentulotuen käsittelyaikatilaston tiedot kerätään kuntakohtaisina summatietoina, mistä ei ilmene asiakkaiden tunnistetietoja.

Toimeentulotuki on yksi indikaattori osallisuuden edistämisen ja syrjäytymisen vähentämisen seurannassa. Käsittelyaikatilaston tarkoituksena on seurata kansalaisen oikeutta toimeentuloturvaan ja sen toteutumista laissa määriteltyjen käsittelyaikojen puitteissa.

Käytetyt käsitteet ja määritelmät on eritelty tilastokatsauksen liitteenä.

Toimeentulotuen käsittelyaikatietojen tiedonkeruu perustuu lakiin Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksesta (668/2008) ja Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskukseen (Stakes) tilastotoimesta annettuun lakiin (409/2001) sekä lakiin toimeentulotuesta (1412/1997/ 14b §).

### Tilastotutkimuksen menetelmäkuvaus

Tilaston perusjoukko muodostuu Suomen kaikista kunnista Ahvenanmaata lukuun ottamatta, toisin sanoen Manner-Suomesta. THL lähettää kaksi kertaa vuodessa (huhtikuussa ja lokakuussa) kuntien kirjaamoiden sähköpostiosoitteisiin tilastoaineiston keruuohjeet. Kunnat toimittavat vastauksensa kyselyyn sähköisen verkkopalvelun kautta. Vastaukset tulee palauttaa määräaikaan mennessä. Kunnille lähetetään kaksi muistutusta tiedonkeruun päättymisajankohdasta: toinen juuri ennen seurantajakson päättymistä ja toinen noin viikkoa ennen tietojen palautusajan päättymistä. Niiden kuntien tietoja, jotka eivät vastaa määräaikaan mennessä, ei oteta mukaan tilastoihin. Määräajan jälkeen lähetetyt korjaustiedot päivitetään tietokantaan seuraavan seurantajakson raportoinnin yhteydessä ja asia mainitaan myös laatuselosteessa. Korjatut tiedot lähetetään kuitenkin välittömästi valvontaviranomaisille tiedoksi virheellisten valvontatoimien ehkäisemiseksi.

Toimeentulotuen käsittelyaikoja koskeva tiedonkeruu aloitettiin huhtikuussa 2014. Lokakuun 2014 tiedonkeruuseen tehtiin muutoksia, joiden perusteella myös maahanmuuttajille lain mukaan kuuluva

toimeentulotuki otetaan käsittelyaikatilastoinnissa mukaan (ks. tiedonkeruulomake). Huhtikuussa 2015 tiedonkeruuta täsmennettiin siten, että kysymykseen 2d (hakemukset, joiden osalta päätös on tehty 10 arkipäivän tai enemmän aikana tai käsittely on vielä kesken) lisättiin poissulkukriteeri, jota vielä korostettiin alleviivaamalla kriteeri lokakuun 2015 tiedonkeruun yhteydessä. Poissulkukriteerin mukaan kysymyksessä 2d mukaan ei lueta hakemuksia, joiden osalta lisäselvityspyyntöprosessi on vielä kesken. Tilasto sisältää kunnilta määräaikaan (seurantakuukautta seuraavan kuukauden loppuun) mennessä tulleet vastaukset. Kevään 2016 käsittelyaikaseurantaan tehtiin vielä tarkennus (tarkennukset alleviivattuna): ”Käsittelyaika päättyy hakemuksen tai siihen liittyvän lisäselvityspyyntö vastauksen perusteella tehtyyn päätökseen. Lisäselvityspyyntö sisältävien hakemusten käsittelyaika lasketaan mukaan vain kerran. (toimeentulotukilain 14a § 1-4 mom.) ”

### **Tietojen oikeellisuus ja tarkkuus**

Tiedot ovat oikeita, jos tiedonantajat ovat antaneet ne oikein. Tietojen tarkkuutta arvioidaan sisäisesti vertaamalla eri kyselyn eri kysymysten vastauksia toisiinsa sekä vertaamalla kysymysvastausten tuloksia ajallisesti keskenään. Tietojen laatua tarkastellaan suppeasti sisäisen vertailun avulla mutta kiinnittäen erityisesti huomiota kysymyskohtaisiin kuntakommentteihin (vrt. laatuselosteen viimeinen kappale). Tiedonkeruun sisäisiä aineiston laatutarkastuksia ja kuntakommentteja käytetään hyväksi seuraavan tiedonkeruun tietosisällön täsmentämisessä ja tähän liittyvässä ohjeistuksessa sekä lomakesuunnittelussa ja nettilomakkeeseen mahdollisesti sisällytettävissä pakollisissa tarkastuksissa.

### **Julkaistujen tietojen ajantasaisuus ja oikea-aikaisuus**

Toimeentulotuen käsittelyajat -tilastokatsaus ilmestyy kaksi kertaa vuodessa, kesäkuussa ja joulukuussa – kuukauden viiveellä varsinaisen tiedonkeruun päätyttyä.

### **Tietojen saatavuus ja läpinäkyvyys / selkeys**

Tieto toimeentulotuen käsittelyajat -tilastokatsaus (vuonna 2014 nimellä tilastojulkistus) toimitetaan sähköpostilla kaikkien kuntien virallisiin sähköpostiosoitteisiin. Tilastokatsaus on saatavilla [THL:n verkkosivulla](#).

### **Tilastojen vertailukelpoisuus**

Toimeentulotuen käsittelyajat -tilasto julkaistiin kesäkuussa 2014 ensimmäisen kerran koskien tietoja huhtikuulta 2014. Vuoden 2014 lokakuun tiedoista lähtien tiedot julkistetaan kuntakohtaisesti tietokantamuodossa. Tämän jälkeen jokaista ajankohtaa koskevat tiedot on saatavissa tietokannasta viimeisen seurantajakson aluejaolla. Tietokantamuodon lisäksi jokaisesta seuranta-ajankohdasta on saatavissa perusyhteenvedo suhteessa edelliseen seurantajaksoon tilastokatsauksen (aluksi tilastojulkistuksen) muodossa. Viimeinen näistä on tilaston pääsivun alussa nimellä ”tilastokatsaus



kokonaisuudessaan” ja aiemmat julkaisut löytyvät tilaston pääsivulta oikeasta sivupalkista otsikon ”aikaisemmat julkaisut” alta hakusanalla ”toimeentulotuen käsittelyajat”.

### Selkeys ja eheys / yhtenäisyys

Tilastokatsaus sisältää Manner-Suomen tiedot toimeentulotuen käsittelyaikojen toteutumisesta.

### Huhtikuun 2016 tilaston erityiskysymykset

Vuonna 2016 Suomessa on 313 kuntaa. Kysely ei kata Ahvenanmaan valtionviraston alaisia kuntia (16 kuntaa). Kysely toteutettiin huhtikuussa 2016 viidennen kerran ja kyselyyn vastasivat kaikki Manner-Suomen kunnat (297 kuntaa). Mikkelin, Hämeenlinnan ja Joensuun tiedot tarkistettiin kunnista sen takia, että yli 7 päivää käsitellyiden hakemusten osuus oli kasvanut edellisiin seurantoihin verrattuna huomattavasti. Mikkelissä yli 7 päivää käsiteltyjen osuus selittyi työntekijöiden vaihtuvuudella tulevan perustoimeentulotuen Kela-siirron takia. Hämeenlinnassa yli 8 päivää käsitellyiden osuuden kasvu selittyi sillä, että tietojärjestelmä oli poissa käytöstä noin 3 päivää. Joensuussa yli 9 päivää käsiteltyjen osuus oli huomattavan suuri, 1063 kappaletta. Joensuun tiedoissa kertautuivat pitkät, yli kuukaudeksi tehdyt toimeentulotuen päätökset. Joensuun arvion mukaan heidän tietojärjestelmästänsä saatavat tiedot yli 9 päivää käsitellyiden osuudesta oli huhtikuun käsittelyaikaseurannassa 2-3 kertaa todellista lukua suuremmat. Myös Outokummun ja Kontiolahden määrääkaseurantaan tuli selvitys, että käsittelyaikatiedot eivät pidä paikkaansa pitkien, yli kuukaudeksi tehtyjen pitkäaikaispäätösten teknisen kirjautumisen eli hakemuksen aukijäämisen takia pitkäaikaispäätöksissä. Joensuussa, Outokummussa ja Kontiolahdella on huhtikuun käsittelyaikaseurannan jälkeen muutettu käytäntöä niin, että hakemusajaksi merkitään vain ensimmäinen kuukausi, vaikka päätös tehtäisiinkin pidemmälle ajalle.

### Sisäiset tarkastukset

Joidenkin kuntien osalta hakemusten lukumäärä (kysymys 1) ja käsiteltyjen hakemusten lukumäärä (kysymys 2) eivät täsmänneet. Kuitenkin kaikissa kunnissa hakemusten lukumäärä oli vähintään käsiteltyjen hakemusten määrän suuruinen.

Keskeinen syy eroavuuksiin liittyy kuntien mukaan tietojärjestelmien raportointivälineisiin. Yksi kuntien mainitsema syy tähän eroon on se, että kunnan käyttämä tietojärjestelmä ei kykene erottelemaan seurantakuukautena jätettyjä ja seurantakuukautta koskevia (vrt. tiedonkeruulomake) hakemuksia keskenään. Jos on seurattu seurantakuukauden aikana jätettyjä hakemuksia, osa niistä automaattisesti kohdistuu seuraavaan kuukauteen, joten käsiteltyjen hakemusten määrä on aina pienempi kuin hakemusten määrä. Lisäksi tapauksissa, joissa asiakas on esimerkiksi jättänyt sekä kirjallisen että sähköisen toimeentulotukihakemuksen, toiseen hakemukseen on saatettu antaa päätös, mutta toinen, esimerkiksi vain sähkölaskun liitteenä sisältävä sähköinen hakemus, on vain liitteenä mukana ensimmäisessä päätöksessä, eikä siitä ole tehty erillistä päätöstä. Tällöin kirjaamisessa on kaksi vaihtoehtoa: joko hakemus voi näkyä tietojärjestelmän raportoinnissa käsittelemättömänä hakemuksena, kun siitä ei ole tehty erillistä päätöstä, tai se ei näy raportoinnissa lainkaan, jos raportointi kytkeytyy hakemuksista tehtyjen päätösten määrään.

Kaikkiaan vain kahdessa kunnassa kiireellisten hakemusten määrä oli suurempi kuin 0-1 päivänä käsiteltyjen hakemusten määrä. Muutenkin kiireellisten tapausten määrää ei aina voida luotettavasti eritellä, joten kiireellisten hakemusten määrä perustui monessa kunnassa arviotietoon tai sitä ei kyetty lainkaan antamaan (43 kuntaa).

### Palautteet tietojen tuottamisen laatuongelmista

#### Kysymys 1. Toimeentulotukihakemusten ja kiireellisten hakemusten määrät seurantajaksona

Eräiden kuntien tietojärjestelmässä ei saa eroteltua ennalta jätettyjä hakemuksia, joten (varsinkin hakemusten määrän ollessa suuri) on jouduttu tyytymään poimintaan, joka on rajattu seurantakuukautena saapuneisiin hakemuksiin tai seurantakuukautena toimeentulotukea saaneiden kotitalouksien määrään. Myös seurantakuukautta koskevien, mutta edellisenä kuukautena päätettyjen hakemusten poiminta on ongelmallista tietojärjestelmille. Vastaavasti poimintaongelmana on mainittu seurantakuukautena jätetyt mutta seuraavaa kuukautta (ei-seurantakuukautta) koskevat päätökset.

Varsinkin pienemmissä kunnissa suuri osa hakemuksista käsitellään samana päivänä siitä syystä, että asiakkaat tulevat aikavaraukselle hakemus mukanaan. Päätös tehdään pääsääntöisesti asiakkaan läsnä ollessa, joten mitään erillistä kiireellisyyskirjausta ei tehdä. Eräissä kunnissa menettelytapana on uusien asiakkaiden osalta se, että kiireellisyys arvioidaan 0-1 työpäivän aikana hakemuksen saapumisesta. Aiemmin asioineen osalta katsotaan hakemuksesta onko tilanne muuttunut oleellisesti. Useat kunnat korostavat, että kiireellisten hakemusten määrät ovat arvioita, eikä lukumäärää pystytä luotettavasti selvittämään asiakastietojärjestelmästä. Kaikkiaan arviotietoja kiireellisistä hakemuksista antavia kuntia oli 43 kappaletta. Kiireellisistä hakemuksista arviotietoja antavien kuntien määrä on tasaisesti laskenut aiemmista käsittelyaikaseurantakerroista.

#### Kysymys 2. Toimeentulotukihakemusten käsittelyajat seurantajaksona

Joissain kunnissa tiedot on annettu huhtikuussa jätetyistä hakemuksista, eikä huhtikuulle kohdistuvia toimeentulotukihakemuksia kuten käsittelyaikaseurannassa pitäisi seurata. Syyksi kunnat ilmoittivat, etteivät pysty erittelemään huhtikuulle kohdistuvia hakemuksia asiakastietojärjestelmästä.

Joissain kunnissa asiakastietojärjestelmä ei anna mahdollisuutta merkitä hakemukseen, että se on ennalta jätetty hakemus. Kunnat ovat pyrkineet siihen, että käsittelyaika on laskettu käsittelyaikaseurannassa annetun ohjeen mukaan: Jos hakemus on tullut 7 arkipäivää tai aiemmin ennen sen ajanjakson alkua, jolle toimeentulotukea haetaan, käsittelyajaksi laitetaan 2–7 arkipäivää. Ennalta jätettyjen hakemusten käsittelyaika ylittyy, mikäli päätöstä ei tehdä heti haetun toimeentulotukiajanjakson alussa.

Joissain kunnissa asiakastietojärjestelmä ei anna mahdollisuutta ns. ”pitkiin päätöksiin”, jotka tehdään monen kuukauden ajalle. Näissä tapauksissa asiakastietojärjestelmä on tulkinnut hakemuksen automaattiseksi yliaikaiseksi.

Kunnista ei välttämättä saada systemaattista tietoa toimeentulotukipäätösten käsittelyajoista. Osassa kuntia kunnissa käsittelyaikoja laskettaessa järjestelmä pakottaa liittämään päätökseen hakemuksen, jolloin sama päätös saattaa koostua useista eri käsittelyajakajaksoista. Toisissa kunnissa käsittelyajat taasen

lasketaan päätöksistä, jolloin edellä mainitussa järjestelmässä määritellyt käsittelyjaksot muodostaisivat vain yhden käsittelyajakajakson.

Lisäselvityspyynnöt eivät myöskään aina kirjaudu oikein hakemusten käsittelyaikaluokitukseen.

Osa kunnista vastasi, että perustoimeentulotuen käsittely Kelaan vuoden 2017 alusta vaikuttaa jo etuuskäsittelyyn. Osa kunnista ilmoitti, että käsittelyajat ovat jo pidentyneet koska osa etuuskäsittelijöitä on siirtynyt toisiin tehtäviin ja kunnissa on henkilöstöpulaa ja/tai tilalle rekrytoitu henkilöstö on kokemattomampaa. Osa kunnista vastasi, että käsittelyaikoja pidensi myös em. syyn lisäksi huhtikuulle sattuneet yllättävät ja yhtäaikaiset sairauslomat.

*Kohta 2a (käsittelyaika 0–1 päivää):* Monessa tietojärjestelmässä 0-1 arkipäivänä tehtyjä päätöksiä ei saa eroteltua.

*Kohta 2b (käsittelyaika 2–7 päivää):* Kohdassa 2c (käsittelyaika 8–9 päivää): yksi toistuva selitys on se, että sosiaalityöntekijä on pyytänyt lisäselvitystä, mutta ei ole kirjannut sitä lisäselvityspyyntö-kohtaan ohjelmassa, joten kyseessä on kirjaamisvirhe. Toimeentulotukea on haettu edellisen kuukauden ajanjaksolle, mutta sitä on myönnetty samalla myös seurantakuukaudelle.

*Kohdassa 2d (käsittelyaika 10 päivää tai enemmän):* Yli 10 päivän käsittelyajan hakemukset ovat saattaneet johtua hakemuksiin liittyvien lisäselvityspyyntöjen viivästymisestä. Hakemusprosessi saattaa olla käsittelyssä sosiaalityöntekijällä tai -ohjaajalla täydentävän toimeentulotuen osalta tai asiassa on jouduttu odottamaan (yhteistyössä asiakkaan kanssa) ratkaisua tai tietoa esimerkiksi Kelalta ja eläkeyhtiöltä asian etenemisestä. Yli 10 päivää kestäneissä käsittelyajoissa tuli esille myös valmistelussa olleet haasteelliset asiat, joiden perusteellinen selvittelyprosessi on venyttänyt päätöksen yli lakimääräisen määräajan. Päätöksiä on saatettu tehdä myös eri henkilön nimiin kuin miten hakemukset on kirjattu. Toimeentulotukea on haettu edellisen kuukauden ajanjaksolle, mutta sitä on myönnetty samalla myös seurantakuukaudelle.

Monesti myöhästyneet hakemukset ovat täydentävän toimeentulotuen hakemuksia, joissa päätökseen on tarvittu sosiaalityöntekijän harkintaa, eikä hakemukseen ei ole kirjattu keskeytystä, minkä vuoksi käsittelyaika oli ylittynyt. Lisäksi kohtaan tilastoituu seurantakuukautta seuraavan kuukauden aikana saapuneita mutta seurantakuukautta koskevia hakemuksia, joiden käsittely on kesken mutta käsittelyaika vielä lainmukaisen 7 arkipäivän rajoissa. Kyselylomakkeen ohjeissa esitetään, että nämä jätettäisiin kirjaamatta kohtaan 2d, mutta eräissä kunnissa näitä ei saa eliminoida aineistosta, joten luokkaan kirjautuu virheellisesti suuri määrä hakemuksia.

Yleisellä tasolla monet kunnat korostivat, että myöhästyminen seurannassa saattaa johtua kirjausvirheestä: Sähköisen hakemuksen tehnyt ei voi jälkikäteen lisätä tuohon hakemukseensa liitteitä, vaan joutuu tekemään uuden hakemuksen, jonka liitteet huomioidaan ensimmäisen hakemuksen päätöksessä, jolloin toinen hakemus saattaa jäädä roikkumaan järjestelmään ja aiheuttaa käsittelyaikojen ylityksiä.

Myöhästymisen syiksi mainitaan lisäksi toimeentulotuen päätösprosessiin liittyviä yksittäisiä tekijöitä: kunnan resurssit toimeentulotukipäätösten käsittelyssä; päätös on siirretty asiakkaan ja sosiaalityöntekijän neuvotteluihin; asiakas ei ole lähettänyt lupaamaansa lisäselvitystä tai saapunut sovittuun asiakastapaamiseen, mikä on voinut tehdä mahdolliseksi päätöksenteon asiasta; päätöksissä ollut pieni tuloylijäämä, mutta kielteistä päätöstä ei ole tehty heti, vaan on jääty odottamaan, tuoko asiakas sen kuukauden aikana, jota päätös koskee, uusia laskelmassa hyväksyttäviä menoja, jolloin hän mahdollisesti

olisi ollut oikeutettu toimeentulotukeen; toimeentulotukihakemus koskee hautajaisavustusta, joka on odottanut perunkirjoitusta; hakemus on laitettu vireille suullisesti ja toimeentulotukea on ehdotettu maksettavan laskua vastaan ja odotettu, että lasku toimitettu ja päätös voidaan tehdä; tai asiakas on järjestänyt itse vuokravakuusasiansa, joten asia saattaa olla rauennut jne.

### Kysymys 3. Seurantajakson aikana toimeentulotukihakemuksiin pyydetty lisäselvitykset

It-järjestelmästä/asiakastietojärjestelmästä ei aina saa kysymykseen tosiasiapohjaista tilastotietoa, joten vastaus voi perustua sosiaalityöntekijän arvioon tai vastauksia ei voida selvittää.

Manuaalisissa tarkastuksissa on mm. todettu, että jossain tapauksessa asiakkaalla ollut useita hakemuksia samalle ajalle, ja lisäselvitys ja päätös on tehty toisen hakemuksen kautta, joten toisen tietokannasta näkyvä myöhästyminen ei ole ollut todellista. Lisäksi lisäselvityspyyntöjä määräaikojen toteutumista viivästyttää se, että määräaikoja joudutaan jossain tapauksessa jatkamaan asiakkaan muuttuneen elämäntilanteen vuoksi. Kuitenkin lisäselvityspyyntöt pyritään lähettämään lain mukaisessa määräajassa.

### Kysymys 4. Toimeentulotukiasiakkaan henkilökohtaiseen keskusteluun pääsyn mahdollisuus

Pienissä kunnissa asiakkaat usein tuovat hakemukset henkilökohtaisesti ja keskustelevat etuuskäsittelijän kanssa asioistaan. Joillekin asiakkaille tämä riittää, osa haluaa itse vielä varata tai heille arvioidaan tarpeelliseksi varata aika sosiaaliohjaajan tapaamiselle. Suurissa kaupungeissa henkilökohtaiseen ohjaukseen pääsyä on pyritty helpottamaan järjestämällä sosiaaliohjaajan henkilökohtainen toimeentulotuen neuvonta ja ohjaus arkipäivisin virka-aikana. Tämä vapauttaa sosiaalityön puhelinaikoja asiakkaiden muiden asioiden hoitamiseen.

Jos asiakkaalla on pyyntö aikavaraukselle hakemuksen yhteydessä niin monesti riittää kun etuuskäsittelijä soittaa ja kysyy millaiselle asialle aikavaraus halutaan tai pyytää puhelimitse lisätietoja hakemukseen tai kertoo päätöksen sisällöstä. Soittopyynnot välitetään sosiaalityöntekijälle erityisesti täydentävää ja ehkäisevää toimeentulotukea koskeissa arvioinneissa. Sosiaalityöntekijä arvioi etuuskäsittelijän kertoman perusteella sosiaalityön tai toimeentulotuen lisätarvetta ja antaa ohjeistuksen etuuskäsittelijälle. Tässä kohtaa moni asiakas kertoo, ettei aikavaraukselle olekaan tarvetta. Aikavarauksen tarve voi olla oikeasti myöhemmin, niin asiakkaan kuin työntekijän mielestä, jolloin siitä saatava hyöty on parempi.

Toimeentulotukiasiakkaan henkilökohtaiseen keskusteluun pääsyn mahdollisuuteen monet kunnat vastaavat "useimmiten", koska esimerkiksi lomien aikana ne joutuvat tekemään päätöksiä pienemmällä henkilöstömäärällä, eikä asiakastapaaminen aina tällöin ole mahdollista. Normaaliaikana nämä kuitenkin järjestyvät likipitään aina. Joissain tapauksissa "ei saanut ajanvarausta" merkintöjä on tunnistettu jäävän kirjaamatta tietojärjestelmiin. Kuitenkin monissa kunnissa henkilökohtaiseen keskusteluun pääsyä ei tilastoida, joten tieto perustuu arvioon.